

デジタル戦略

～お客様の利便性の向上と業務の効率化を進めます

デジタル戦略基本方針

2020年1月の基幹系システム移行後、それまで抑制していたデジタル化の動きを一気に進めています。新型コロナウイルス感染拡大でよりニーズが高まる非対面チャネルを充実させ、お客様の利便性向上につながるサービスの提供に努めます。また、デジタル化により行内の抜本的な構造改革を推進していきます。

非対面チャネルの充実

スマートフォンアプリのリニューアル

- ごうぎんスマート通帳の取り扱い開始（通帳レス）
- 全店の普通預金口座開設を可能に（来店レス・印鑑レス）
- AIチャットボットでのお問合せ対応（24時間365日）
- マイページやPush通知でのお知らせ機能

ホームページのリニューアル

- 全面的なデザイン変更
- 「スマホファースト」な画面構成

デジタルマーケティングの取り組み強化

- アプリやメールによる 1to1 マーケティングの拡大
- AIの活用等によるコミュニケーションの最適化

ローン申込手続きの見直し

- 申込から契約まで完全Web化
- チャットやマイページによるコミュニケーション

行内事務の効率化・働き方改革

リモートワークの促進

- 在宅勤務・テレワークが可能な勤務環境の整備
- 行内書類への押印廃止

外訪先でのIT活用

- 持出用パソコンの活用
- Web会議の活用

営業店事務レスの取り組み

- 事務集中部門の構造改革

非対面チャネルの充実

手のひらに銀行店舗を (スマートフォンアプリを起点とした取引の構築)

2020年7月より、スマートフォン向けアプリ「ごうぎんアプリ」をリニューアルし「ごうぎんスマート通帳」および「AIチャットボット」の取り扱いを開始しました。

今後これらのアプリの活用やホームページの全面的リニューアルなど、個人のお客様との非対面接点を強化し、デジタルマーケティングの取り組みを加速させます。



事務の効率化

営業店事務の徹底的なレスを追求します。タブレット等の活用により、お客様に、「紙へのご記入をいただかない」「印鑑の押印をいただかない」「お待たせしない」ことを目指します。内部事務面でも、紙がデータに変わることによりさらなる事務の集中化を図ります。

また、本部事務を中心に、AIやRPAの活用を強化することで、事務の効率化を進めていくほか、ローンについては完全Web化に向け対応を進めています。

デジタルを活用した働き方改革

お客様への提案力強化、効率的な業務運営を図るため、行内のIT環境の整備を進めています。

さらに、新型コロナウイルス感染対策として、在宅勤務が一般的な働き方となるなか、スマートフォンの増台、持出用パソコンの新規配備などのハード整備および社内・社外のWeb会議などの環境整備を進め、在宅勤務をはじめとしたテレワークにも対応できる体制構築を進めています。これは対面機会が減少している法人のお取引先との非対面コミュニケーション強化でも、活用を検討しています。



地域のキャッシュレス化推進

消費者の利便性向上と事業者の売上アップや生産性向上を図るとともに、当行キャッシュレス収益の計上を目的として、地域のキャッシュレス化を進めています。

2019年10月の消費税増税における「キャッシュレス・消費者還元事業」のスタートにあわせ、以前から取り扱っているクレジットカードに加え、みずほ銀行が提供する「J-Coin Pay」の加盟店を増やしています。また、各種イベント会場や当行のJ-Coin Pay加盟店約3,300店舗でのキャッシュバックキャンペーンの実施など、事業者・消費者双方からキャッシュレス化を推進しています。



観光地のキャッシュレス化

山陰の観光地においても、地域社会と連携してキャッシュレス化を図り、観光客の利便性を向上することで、地域のより一層の魅力向上を目指しています。

玉造温泉や松江城天守登閣料、堀川遊覧船など、松江市内の主要観光施設においてQRコード決済「J-Coin Pay」の運用がスタートしました。また、iDやQUICPay、Suicaなどの各種電子マネーもあわせて対応しています。

