

デジタル戦略

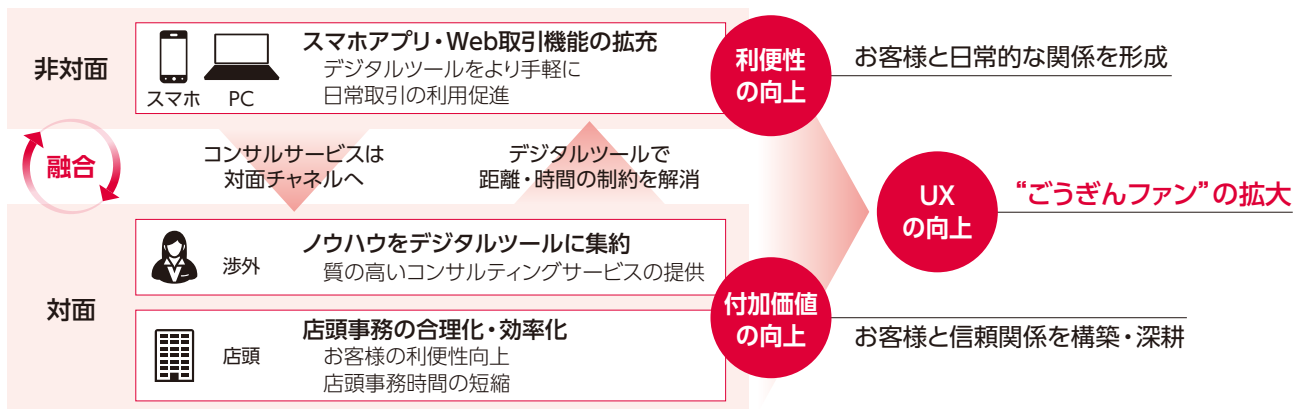
～ITの活用により当行の全てをより良くし、競争優位を確立します～

デジタル技術を根に経営の全ての領域で構造改革を加速させ、顧客体験(UX)を高めます。



基本方針

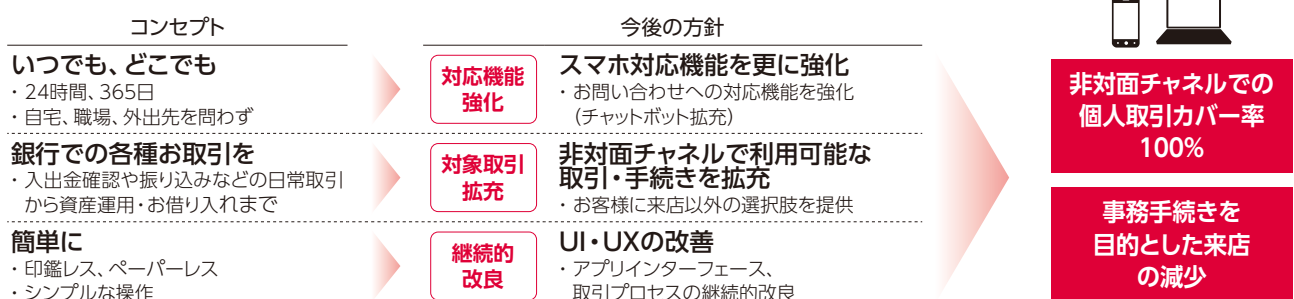
デジタルツールの活用により、サービスの手軽さと質の高さを両立し、顧客体験(UX)を高めます。非対面取引においては、さらに利便性や手軽さを追求し、デジタルツールをよりお客様の身近なものに感じていただくことで、日常のお取引でも利用していただけるよう推進していきます。対面取引においては、店頭に来店されたお客様に便利に使っていただき、かつ事務の合理化・効率化につながるようなツールで利便性と効率性の両面を追求していきます。また、外訪時においては、さまざまなノウハウをデジタルツールに集約し、それらを活用することにより、質の高いコンサルサービスのサポートができるような体制を構築します。



非対面チャンネル

“手のひらに銀行店舗を”の実現

“手のひらに銀行店舗を”をコンセプトに、お客様の利便性を高めます。現在、お客様にご来店いただいている事務手続きについても、中期経営計画期間中には、お客様の選択によっては、まったく銀行に出向かなくても100%の銀行取引ができる体制を作ります。



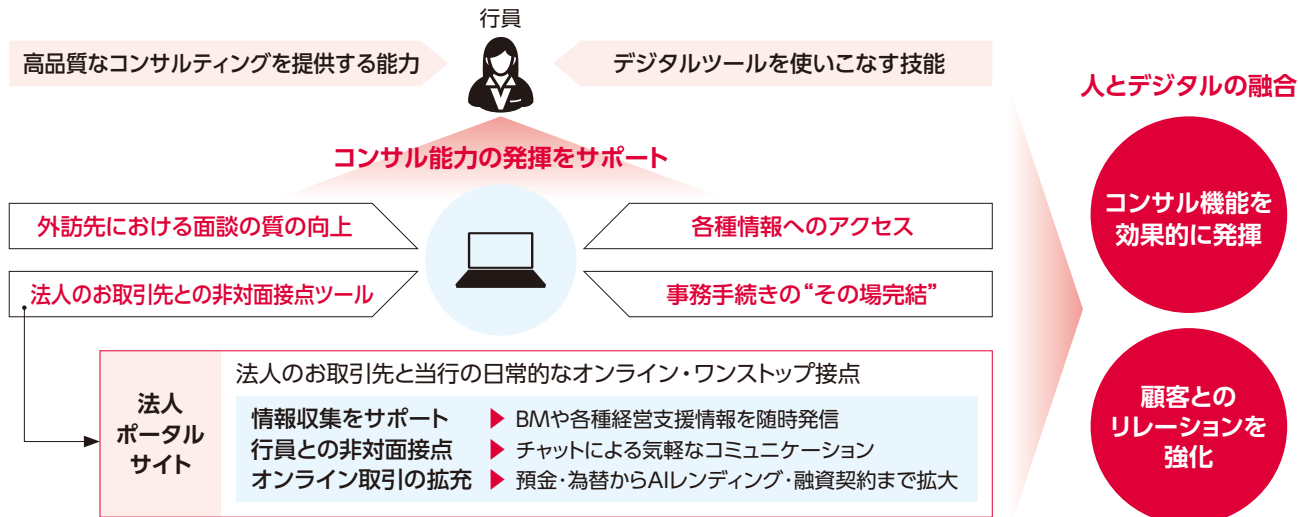
主な事務手続きのWeb化目標

諸届け(変更・紛失)	スマホ/Web対応の拡充	Web受付割合: 20/3期 10% → 24/3期 50%
相続	スマホ/Web対応の開始	Web受付割合: 20/3期 0% → 24/3期 50%
振り込み	IB・アプリ利用の促進	店頭受付件数: 20/3期 80万件 → 24/3期 40万件(50%減)

対面チャネル

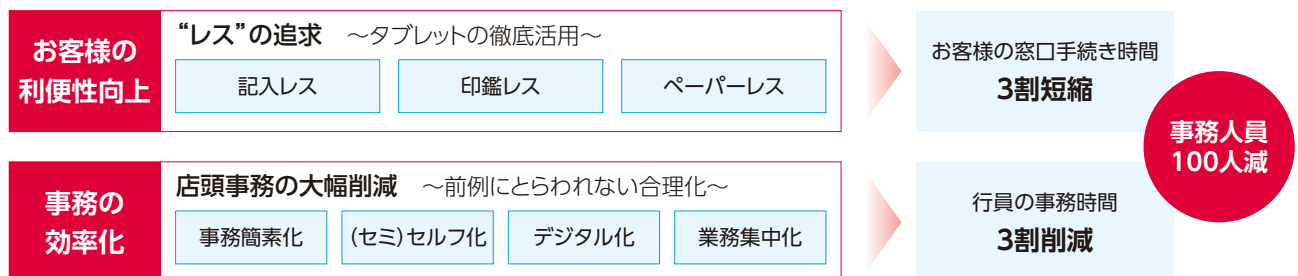
利便性向上で外訪活動の付加価値をアップ

コンサルティングの質を向上させる情報や提案ツール等の提供、事務手続きも出先で完結できる利便性を備え、外訪活動の付加価値を高めていきます。また、法人ポータルサイトを構築しオンライン取引の拡充を図り、常日頃からチャット等のツールの活用でコミュニケーションを充実させ、サイトで提供する情報の閲覧履歴からニーズを把握することで、面談時の効率を高めていきます。



徹底的な業務合理化で店頭業務を改革

タブレット端末を活用し、徹底的に業務を合理化することにより、店頭事務を改革します。また、後方事務の集中化、デジタル化も徹底的に進め、営業店での事務を大幅に削減します。お客様の窓口手続き時間の3割短縮を目指し、行職員の事務時間を3割削減します。



取組事例

地域のデジタル化推進

2021年5月から、島根県隠岐郡海士町の役場窓口での各種証明書等の支払いにスマホ決済サービス「J-Coin Pay」を導入しました。キャッシュレス決済等をはじめとしたデジタル化による行政サービスの利便性向上や業務効率化に加え、現金を介さない「非接触」での支払いにより、新型コロナウイルス等の感染症対策にも有効です。引き続き、各自治体と連携してデジタル化による地域の利便性向上を図り、お客様に満足いただけるサービスの提供に努めていきます。

対象となる支払い

海士町住民生活課で取り扱う各種行政証明の手数料

- 戸(除)籍証明
- 住民(除)票
- 印鑑証明
- 税関係証明
- その他行政証明の手数料 等 (2021年7月1日現在)

