

浜松いわた信用金庫 DX戦略

2023年5月12日

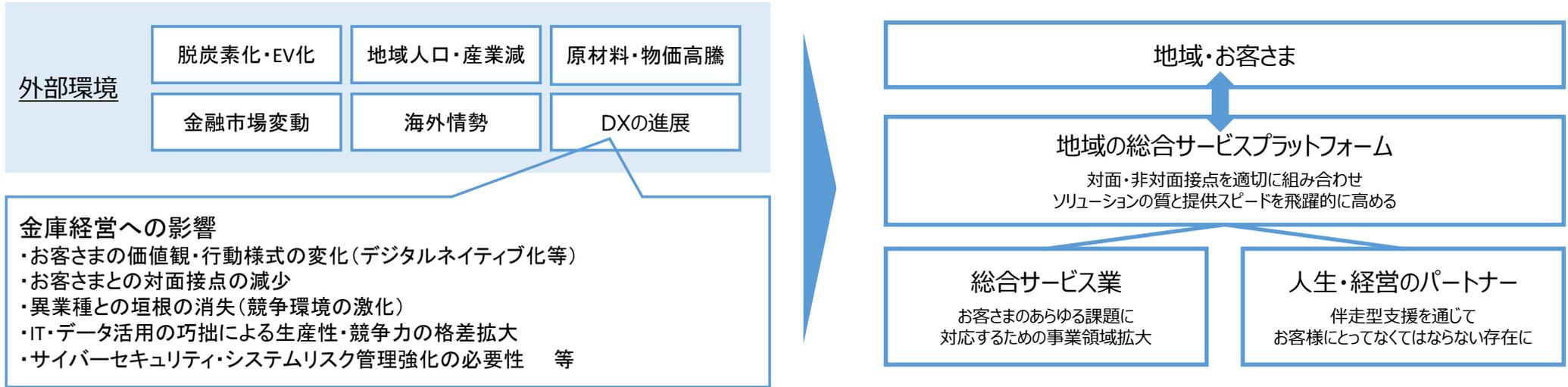
浜松いわた信用金庫は、2019年度からの中期経営計画「バリューイノベーション(価値改革) ～期待を超えるその先へ～」のもと、お客さまへの圧倒的な価値提供と人類共通の普遍的価値(SDGs)の実現に向けて、さまざまな取組みを進めています。一方、近年における地域・お客さまを取り巻く環境の変化は著しく、特にデジタル技術の進展はお客さまの生活や事業に大きな変革をもたらしつつあります。こうした中、当金庫においても2021年6月のデジタル推進部の創設等かかる体制を整備し、デジタルサービスの充実を図っているところです。

このDX戦略は、デジタル技術の活用によってお客さまの多様なニーズや価値観にお応えし、よりタイムリーに、より質の高いサービス提供を目指すためのものであり、当金庫は、お客さまの人生・経営のパートナーとして、デジタルとFace to Faceの融合を通じて、地域の総合サービスプラットフォーム機能を発揮してまいります。

浜松いわた信用金庫 理事長 高柳裕久



経営ビジョン・ビジネスモデル



DX戦略

指針

信金らしい人中心の考え方を大切にしながら、リアル（職員、店舗、Face to Face）なビジネスプロセスにデジタル（デジタル技術、データ活用）を取り入れ、新たな顧客体験を創出し、お客さまとの共創価値向上を図ることによって、“総合サービスプラットフォーム”の機能発揮を目指す。

ありたい姿

- オンライン接客と対面接客を融合し、接客数を倍加する
- 定型作業、移動、文書管理等のストレスから解放する
- データに基づき戦略や施策を立案し、迅速に意思決定する

基本戦略

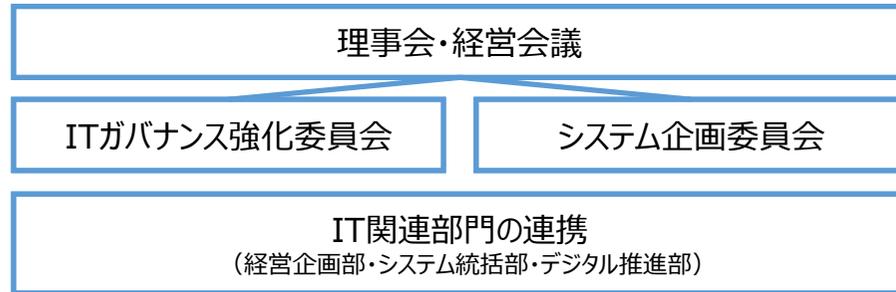
1. 営業力強化
2. 生産性向上
3. ワークスタイル変革
4. デジタル人材の育成

DX戦略の主要施策とKPI

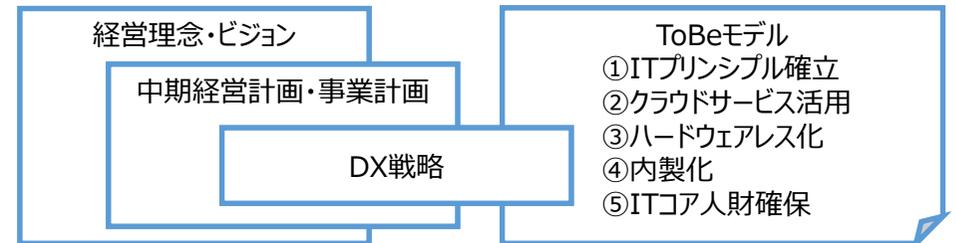
戦略1 営業力強化	戦略2 生産性向上	戦略3 ワークスタイル変革	戦略4 デジタル人財の育成
<ul style="list-style-type: none"> ■ 多様なデジタル顧客接点の確立 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 定型作業やマニュアル業務の削減 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ペーパーレス推進 	<ul style="list-style-type: none"> ■ デジタル人財育成プログラムの策定・実行 <div style="text-align: center;"> <p>デジタル人財 ITサポート人財 ITコア人財</p> <p>ベーシック人財</p> </div>
<ul style="list-style-type: none"> ■ 効果的非対面マーケティングの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 問合せ・移動時間の削減 	<ul style="list-style-type: none"> ■ デジタルツールの整備・活用 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ サービス提供スピードの向上 	<ul style="list-style-type: none"> ■ データ経営の実現 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 働く環境の拡張 	
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 社内コミュニケーション手段の多様化 	
<p>KPI</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ デジタルチャネル利用顧客数 ■ 事務合理化効果 		<p>KPI</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ デジタル人財の数 ▶ ITパスポート合格者数 (2023.3末 89人) 	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ アプリ「夢おいプラス」口座登録者数 (2023.3末 87,542人) ▶ 紙使用量・コピー使用料削減割合 			

ITガバナンス体制（環境整備に向けた統制体制）

IT関連部門を中心とした組織横断的な協力体制と、ITガバナンス強化委員会、システム企画委員会等、経営者がリーダーシップを発揮して環境整備を進めるための体制を構築。



左記体制の下で、ITシステム合理化・クラウド活用等に向けた当金庫ITシステムの“あるべき姿”（ToBeモデル）やIT導入・活用の基本方針（ITプリンシプル）を策定。将来に向けた全体最適の観点で投資統制を実施。戦略的なIT投資による価値創出、技術的負債の縮減等を目指す。



DX戦略 推進体制

