

浜松いわた信用金庫 DX戦略 取組み状況

2023年7月31日時点

浜松いわた信用金庫では、近年における地域・お客さまを取り巻く環境変化、特にデジタル技術の著しい進展に対応するために、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。

本年5月12日には「浜松いわた信用金庫 DX戦略」を公表しておりますが、この度は、このDX戦略に関する当金庫の具体的な取組みや、直近の取組み状況についてお知らせいたします。

当金庫は、デジタル技術とFace to Faceの融合によって、よりタイムリーに、より質の高いサービスを提供し、地域の総合サービスプラットフォームとしての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



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

戦略1 営業力強化

- 多様なデジタル顧客接点の確立
- 効果的非対面マーケティングの実施
- サービス提供スピードの向上

戦略2 生産性向上

- 定型作業やマニュアル業務の削減
- 問合せ・移動時間の削減
- データ経営の実現

戦略3 ワークスタイル変革

- ペーパーレス推進
- デジタルツールの整備・活用
- 働く環境の拡張
- 社内コミュニケーション手段の多様化

戦略4 デジタル人財の育成

- デジタル人財育成プログラムの策定・実行

KPI

- デジタルチャネル利用顧客数 ▶ アプリ「夢おいプラス」口座登録者数
(2023.3末 87,542人 → 2023.7末 93,495人)
- 事務合理化効果 ▶ 紙使用量・コピー使用料削減割合
(紙使用量(印刷・コピー)
→ 2023.4~7実績 前年同期比▲4.0%)

KPI

- デジタル人財の数 ▶ ITパスポート合格者数
(2023.3末 89人
→ 2023.7末 97人)

2023年度 DX戦略への取組み状況 (2023年7月31日時点)

戦略1 営業力強化

- 多様なデジタル顧客接点の確立
- 効果的非対面マーケティングの実施
- サービス提供スピードの向上

・多様なオンライン接点を設置し、お客様が望む最適な取引動線を提供する。
 ・お客様に対する適時・適切な情報提供は、スマホアプリ・ポータルサイトの利用者情報や取引履歴、アクセス履歴等のデータ分析に基づき実施する。
 ・より価値のあるサービスを迅速に提供できるよう、データ解析ツール活用、CRMシステム活用、機械学習手法研究等に取り組む。

～ 取組み状況 ～

- ➡ 法人向けポータルサイトを開設し、サービス提供を開始しました。
- ➡ 相続に関するご相談・手続きは、ホームページからご来店予約ができるようにしました。
- ➡ ホームページ等のログ解析ツールを更改。閲覧・利用状況を分析し、コンテンツ改善に活用しています。
- ➡ アプリを通じた情報提供（プッシュ配信）について、お客様の属性・取引状況等のデータに基づいて配信先を選定し実施しました。

戦略2 生産性向上

- 定型作業やマニュアル業務の削減
- 問合せ・移動時間の削減
- データ経営の実現

・定型作業の自動化（RPA活用）、社内問合せへの自動対応（チャットボット活用）等を進める。
 ・経営戦略、営業戦略の立案や意思決定は統合データベース・ETLツールを活用して、地域ごとの取引量やお客様の属性データ、分布、取引履歴等を抽出し、地域の人口動態等、外部データを組み合わせた分析結果に基づいて行う。
 ・データ経営の実現に向けて、統合データベース内のデータ整備、BIツール導入検討等を行う。

～ 取組み状況 ～

- ➡ 社内問合せ対応へのチャットボット活用について、試行運用を開始しました。
- ➡ RPAについて、担当者の計画的育成と対象業務選定に着手しました。
- ➡ データ高度利活用に向けた研究・検討を強化するため、金融データ活用推進協会（FDUA）に加盟しました。

戦略3 ワークスタイル変革

- ペーパーレス推進
- デジタルツールの整備・活用
- 働く環境の拡張
- 社内コミュニケーション手段の多様化

・事務のBPR・デジタル化を通じてペーパーレス推進・業務効率改善に取り組む。
 ・業務生産性向上のための環境を整備すべく、可搬性に優れたノートPC、業務用スマホ、会議用ディスプレイ等を配備する。
 ・サテライトオフィス設置、スマホからの業務システムへのアクセス環境整備等により、働き方の多様性を確保する。

～ 取組み状況 ～

- ➡ 各種申請書類のワークフロー化（ペーパーレス化）に取り組み、稟議手続き等の主要業務について試行を開始・継続しました。
- ➡ 業務用スマホのチャットアプリ活用を促進し、役職員間コミュニケーション強化（チャットの上手な活用方法を社内イントラで定期発信）、外部提携先との連携強化（チャット疎通開始）等に取り組めました。

戦略4 デジタル人財の育成

- デジタル人財育成プログラムの策定・実行



・DX戦略を推進し、総合サービスプラットフォームの機能発揮を図るためのデジタル人財育成に取り組む。
 ・デジタル技術を用いたデータ活用を実務において担う専門人財（データアナリスト、デジタル marketer）を組織的・継続的に育成する。

～ 取組み状況 ～

- ➡ 本年6月よりデジタル人財育成プログラムを開始しました。2023年度は「エキスパート人財」としてデータアナリスト10名、デジタル marketer 5名、RPAクリエイター5名を育成。「ビジネス人財」（取引先のDX支援担当）は30名育成。「ベーシック人財」（基礎知識習得）には777名がエントリーしています。