

# 城南信用金庫のDX戦略

2024年3月28日

城南信用金庫

# 1. 城南信用金庫のDX戦略について

城南信用金庫の目指している姿

城南信用金庫

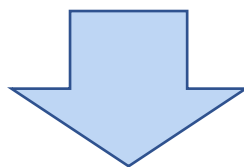


役職員一人ひとりの生産性向上を図り、  
地域の皆様のあらゆる課題を解決する  
金融機関の枠を超えた「お客様応援企業」  
をめざします

## 2. 城南信用金庫のDX戦略について

### DX戦略（デジタルトランスフォーメーション）で実現したいこと

これまでの固定概念を払拭し、デジタル技術を活用した抜本的な業務改革「DX（デジタルトランスフォーメーション）」戦略に取り組むことで以下の実現をめざします。



- ①お客様満足度向上
- ②お客様との接点強化  
（本部や営業店窓口担当の人員→渉外担当への配置換え）
- ③お取引先中小企業への積極的なデジタル活用支援

目標

# 3. DX戦略のビジョン

## DX戦略のビジョン

### 環境変化への対応

お客様ニーズの多様化

デジタル化の進展

生産年齢人口の減少  
(人手不足の深刻化)

他業態の参入

### DX戦略重点施策

- ①『事務処理の場』から『コミュニケーションの場』への変革
- ②デジタル化により創出された『人』と『時間』の渉外活動や相談業務への振向け強化
- ③来店せずとも金融サービスを提供する非対面チャネルの提供

デジタル技術の活用

- ・DX人財の育成
- ・データ利活用
- ・新たな技術の検討

お客様満足度向上

お客様との接点強化

## 4. DXの重点施策①

### 営業店を「事務処理の場」から「コミュニケーション場」へ

#### 目標

これまでの営業店は「事務処理」をお客様からの要望に即した事務を行う場所でした。今後、営業店をお客様のお困りごとを解決する「コミュニケーション場」へ変革するとともに、お客様の待ち時間の削減（お客様満足度向上）をめざします。

#### 具体的な取組み

##### ①「窓口支援タブレット」の導入

・2026年1月に予定している一般社団法人しんきん共同センターへ勘定系システムを移行することにより、同センターが提供する「窓口支援タブレット」を導入します。「窓口支援タブレット」は、多くの取引でタブレット端末から登録した内容が直接、勘定系システムに連携されるため、これまでのように職員が専用端末を打鍵する時間が短縮され、お客様の待ち時間の削減につながります。また、職員の専用端末を打鍵する機会が減少することで、お客様とのコミュニケーションを図る「時間」を創出することができます。

##### ②「業務パソコン」の導入

・2023年12月、営業店への「業務パソコン」の導入を実施しました。「業務パソコン」の導入により、専用回線・wifi環境下においては、場所にとらわれない働き方（フリーアドレスの推進）を実現することができます。

## 5. DXの重点施策②

### デジタル化により創出された『人』と『時間』の渉外活動や相談業務への振向け強化

#### 目標

これまでの固定概念を払拭し、デジタル技術を活用した抜本的な業務改革に取り組み、捻出した「人」と「時間」をお客様との接点強化に振向けます。

#### 具体的な取組み

- ①一般社団法人しんきん共同センターへの移行による事務の標準化・効率化
- ②グループウェア「POWER EGG」の活用
- ③AIチャットボット導入による「問い合わせ業務」の効率化
- ④DSP（デジタル・サービス・プラットフォーム）を活用した業務の効率化
- ⑤業務改革BPRによる生産性の向上
- ⑥新たな「渉外支援タブレット」導入による渉外活動における事務の効率化
- ⑦生成AIを活用した本部を中心とした業務の効率化

## 6. DXの重点施策—③—

### 有効な接点を持つことが困難なお客様に対する来店せずとも金融サービスを提供する非対面チャネルの提供

#### 目標

お仕事等で日中店舗に来店することが難しいお客様にも、城南信用金庫を便利にご利用いただくため非対面チャネルを提供します（お客様満足度向上）。

#### 現状の城南バンキングアプリ

- ①お取引残高の確認
- ②お取引明細の確認
- ③新規普通預金口座開設
- ④キャッシュカードの発行手続き
- ⑤満期通知等の通知物の電子交付

#### 城南バンキングアプリのめざす姿

- ①定期預金預入・解約
- ②定期積金預入・解約
- ③各種諸届の手続き
- ④振込・振替

お客様の利便性向上につながる機能の追加を検討していきます。

<ポイント>

従来の「紙ベース」で行っていた金融機関特有の事務プロセスを変革し、

『データ』を一気通貫に活用したデジタルワークフローによりデジタル変革を実現

## 7. DXの実現に向けた取組みの推進

### DX人材の育成

#### 目標

DXリテラシーの向上とデジタル人材の育成に取組み、中小企業へのデジタル支援に取組みます。

### 中長期的なロードマップの策定

#### 目標

役職員が一丸となって取組むための「道しるべ」として中長期ロードマップを策定します。

### データ利活用

#### 取組み

データ分析ソフトウェア「KI」を活用した「暗黙知」と「データ」の融合をめざします。

### 新たな取組みの検討

#### 取組み

生成AI等の最新技術の情報を収集し、具体的な活用方法を検討します。



## 8. 城南信用金庫のDX推進体制について

### DX推進体制

DXの実現に向けて、役職員が一体となってDX戦略を推進することが重要です。特に、今後は、現在進めている取組みに加えて、DX人財の育成や中長期ロードマップの作成、新たな技術を活用した取組みの検討を進めてまいります。

#### 企画部

- ・ 役職員全員が「共通認識」を持ち、DX戦略推進の「道しるべ」となる中長期ロードマップの整備
- ・ 新たな技術を活用した取組みの検討

等

#### 人事部・人財育成部

- ・ DXの基礎的な概念等を全役職員が理解し、同じ方向を向いて取組むための「DX研修」の実施
- ・ 将来に向けたDX人財の育成

等